2008 2009 Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Québec

Rapport annuel 2008-2009

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

et

des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec

Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
288, rue Pierre-Saindon
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418 724-5231
Télécopieur : 418 723-1597

Adopté par le conseil d'administration
Le 30 septembre 2009

Production
Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications

Édition
© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque et Archives Canada, 2009
ISBN : 978-2-923362-22-9

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

Ce rapport est disponible sur le site Internet de l'Agence au www.agencesssbsl.gouv.qc.ca

Photo page couverture : Tourisme BSL

Table des matières

Sigles et acronymes 4

Introduction 5

Faits marquants de l'année 2008-2009 6

1 **Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services**

1.1 Portrait général 9
1.1.1 Demandes d'assistance et de consultation 9
1.1.2 Dossiers de plaintes 9
1.1.3 Interventions 10

1.2 Bilan des dossiers de plaintes 11
1.2.1 Auteur de la plainte et mode de dépôt 11
1.2.2 Délai d'examen 13
1.2.3 Motifs de plaintes 14
1.2.4 Mesures correctives 16

1.3 Bilan sommaire des interventions 17

1.4 Exercice des autres fonctions exclusives du commissaire régional 19

2 **Rapport sur les plaintes traitées par les établissements de la région du Bas-Saint-Laurent**

2.1 Présentation 23

2.2 Bilan des dossiers de plaintes 24
2.2.1 Portrait général 24
2.2.2 Auteur de la plainte et mode de dépôt 25
2.2.3 Délai d'examen 27
2.2.4 Motifs de plaintes 29
2.2.5 Mesures correctives 32

Conclusion 34

Annexe 35

Sigles et acronymes

Agence ou Agence BSL	Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AVD	Activités de la vie domestique
AVQ	Activités de la vie quotidienne
CAAP-BSL	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
Commissaire local	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Commissaire régional	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CR	Centre de réadaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
Loi	Loi sur les services de santé et les services sociaux
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
Ministère	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
PLAIDD-BF	Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve
Protecteur	Protecteur du citoyen
SIGPAQS	Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Introduction

Le régime d'examen des plaintes institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux accorde aux usagers un droit de recours s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux, elle est examinée en première instance par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou par un médecin examinateur. Par ailleurs, si la plainte concerne les services offerts par un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les résidents d'une résidence pour personnes âgées, celle-ci est examinée par le commissaire régional de l'Agence. Le commissaire régional examine également la plainte de toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence. Le régime d'examen des plaintes prévoit également que si l'usager demeurait insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée en première instance au commissaire local ou au commissaire régional, il peut adresser un recours en deuxième instance auprès du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, en ce qui concerne la plainte examinée par le médecin examinateur de l'établissement, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'usager qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'usager peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

Les commissaires locaux et le commissaire régional sont nommés et relèvent des conseils d'administration des établissements ou de l'Agence. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. Les commissaires locaux et le commissaire régional possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les commissaires locaux et le commissaire régional assurent également, entre autres fonctions, la promotion de l'indépendance de leur rôle et, de façon concertée, la promotion du régime d'examen des plaintes pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, les commissaires locaux des établissements et le commissaire régional de l'Agence sont membres du comité de vigilance et de la qualité mis en place par chaque établissement et par l'Agence. Ces comités s'assurent, entre autres, du suivi des recommandations transmises par ces commissaires dans le cadre de leurs fonctions.

Faits marquants de l'année 2008-2009

L'année 2008-2009 a été marquée par la poursuite de la consolidation du régime d'examen des plaintes dans les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent et au sein de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

Le commissaire régional a participé aux rencontres et aux travaux de la Table régionale des commissaires régionaux de même qu'aux rencontres avec la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il a de plus participé aux rencontres avec le Protecteur du citoyen au plan régional. Le commissaire régional a tenu des échanges et une rencontre en cours d'année avec les commissaires locaux et avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent. Les activités de promotion du régime d'examen des plaintes et de promotion des droits ont été poursuivies par la diffusion du matériel promotionnel et par des rencontres d'information.

En 2008-2009, on observe au chapitre de l'examen des plaintes les résultats suivants :

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- 14 dossiers de plaintes conclues par le commissaire régional comportant :
  - 42 motifs de plaintes
  - 11 mesures correctives

- Autres instances du commissaire régional :
  - 56 assistances
  - 20 interventions
  - 11 consultations

Établissements de santé et de services sociaux

- 354 dossiers de plaintes conclues, soit :
  - 305 dossiers de plaintes par les commissaires locaux
  - 49 dossiers de plaintes par les médecins examinateurs

- Les 305 plaintes conclues par les commissaires locaux ont comporté :
  - 382 motifs de plaintes
  - 189 mesures correctives

- Les 49 plaintes conclues par les médecins examinateurs ont comporté :
  - 55 motifs de plaintes
  - 25 mesures correctives

- Autres fonctions des commissaires locaux :
  - 166 assistances
  - 61 interventions
  - 34 consultations

1

RAPPORT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

1.1 PORTRAIT GÉNÉRAL

Au cours de l'année 2008-2009, le commissaire régional a traité 101 dossiers, soit 56 demandes d'assistance, 14 dossiers de plaintes, 20 demandes d'intervention, dont 17 concernaient les résidences pour personnes âgées, et 11 demandes de consultation.

Par ailleurs, la région du Bas-Saint-Laurent compte 8 municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 202 068 personnes. On dénombre également 138 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 171 résidences pour personnes âgées, 11 entreprises ambulancières et un centre de communication santé.

1.1.1 DEMANDES D'ASSISTANCE ET DE CONSULTATION

Au chapitre des 56 demandes d'assistance traitées en 2008-2009, on remarquera que 28 demandes (50 %) concernaient le traitement des plaintes en première instance et que ces demandes ont été référées aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements. Par ailleurs, les autres demandes d'assistance traitées par le commissaire régional ont concerné les résidences pour personnes âgées (16 demandes [29 %]), ainsi que les autres demandes hors compétence du commissaire régional (12 demandes [21 %]).

Tableau 1 : Évolution – Demandes d'assistance et de consultation

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Demandes d'assistance	44	50	56

Par ailleurs, on note que pour l'ensemble de ces trois années, la majorité de ces demandes d'assistance concernait le traitement des plaintes en première instance dans les établissements de la région et qu'elles ont été orientées vers les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services concernés.

En ce qui concerne les demandes de consultation, 11 demandes ont été traitées en 2008-2009, comparativement à 8 l'année précédente. Ces demandes provenaient majoritairement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements.

1.1.2 DOSSIERS DE PLAINTES

En regard de l'examen des plaintes, l'Agence a complété l'examen de 14 dossiers de plaintes en 2008-2009, dont 1 plainte concernant les organismes communautaires, 1 plainte concernant les services préhospitaliers d'urgence et 12 plaintes concernant les résidences pour personnes âgées.

Tableau 2 : Évolution – Dossiers de plaintes conclues

Catégorie d'organismes	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Organismes communautaires	3	3	1
Agence du Bas-Saint-Laurent	3	2	-
Services préhospitaliers d'urgence	5	7	1
Résidences pour personnes âgées	1	3	12
Total	**12**	**15**	**14**

1.1.3 INTERVENTIONS

En ce qui concerne les interventions, le commissaire régional a traité, en 2008-2009, 20 demandes d'intervention, dont 17 concernaient les résidences pour personnes âgées.

Tableau 3 : Évolution – Interventions

Catégorie d'organismes	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Organismes communautaires	1	2	1
Agence du BSL		1	-
Services préhospitaliers d'urgence	2	-	1
Résidences pour personnes âgées	22	23	17
Autres organismes	-	-	1
Total	**25**	**26**	**20**

En regard de ce tableau, on note que les interventions concernent presque exclusivement les résidences pour personnes âgées.

1.2 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES

Le tableau suivant présente le bilan des dossiers de plaintes pour l'exercice 2008-2009.

Tableau 4 : Bilan des dossiers de plaintes

Catégorie d'organismes	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen
Organismes communautaires	-	1	1	1	-	-
Agence BSL	-	-	-	-	-	1*
Résidences privées agréées	-	-	-	-	-	-
Services préhospitaliers d'urgence	-	1	1	1	-	-
Résidences pour personnes âgées	-	12	12	12	-	-
Total	**-**	**14**	**14**	**14**	**-**	**1**

Veuillez noter que pour les besoins de la présentation détaillée de ce bilan, **celui-ci portera uniquement sur les dossiers de plaintes conclues durant l'exercice** selon les données fournies par le Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).

Ainsi, en 2008-2009, on dénombre 14 dossiers de plaintes conclues par le commissaire régional, dont 12 dossiers (86 %) concernent les résidences pour personnes âgées et 2 dossiers concernent respectivement les organismes communautaires (7 %) et les services préhospitaliers d'urgence (7 %). Notons par ailleurs qu'au cours de l'exercice financier 2008-2009, aucun dossier de plaintes conclues par l'Agence n'a fait l'objet d'une transmission au Protecteur du citoyen. Toutefois, un dossier de plainte conclue en 2007-2008 a fait l'objet d'un transfert au Protecteur du citoyen au cours de l'exercice financier 2008-2009. Ce dossier concernait l'Agence du Bas-Saint-Laurent relativement à la politique régionale de déplacement des usagers du Bas-Saint-Laurent. Le Protecteur du citoyen n'a pas fait de recommandation particulière à l'Agence à la suite de son examen de ce dossier.

1.2.1 AUTEUR DE LA PLAINTE ET MODE DE DÉPÔT

Pour l'ensemble des 14 dossiers de plaintes conclues, on remarquera que les plaintes déposées par les usagers représentent 64 % et celles déposées par le représentant de l'usager 36 %.

* Dossier de plainte conclue par le commissaire régional durant l'exercice financier 2007-2008 et transmis au Protecteur du citoyen en 2008-2009.

Tableau 5 : Auteur de la plainte

Catégorie d'organismes	Auteur de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
Organismes communautaires	-	1	-	1
Agence BSL	-	-	-	-
Résidences privées agréées	-	-	-	-
Services préhospitaliers d'urgence	1	-	-	1
Résidences pour personnes âgées	8	4	-	12
Total	**9**	**5**	**-**	**14**

Au cours des trois dernières années, le bilan se présente comme suit :

Tableau 6 : Évolution – Auteur de la plainte

Catégorie	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Usager	25 %	33 %	64 %
Représentant	75 %	67 %	36 %
Tiers	-	-	-

Tableau 7 : Mode de dépôt

Catégorie d'organismes	Plaintes verbales	Plaintes écrites	Total
Organismes communautaires	1	-	1
Agence BSL	-	-	-
Résidences privées agréées	-	-	-
Services préhospitaliers d'urgence	-	1	1
Résidences pour personnes âgées	3	9	12
Total	**4**	**10**	**14**

Au cours des trois dernières années, le bilan se présente comme suit :

Tableau 8 : Évolution – Mode de dépôt

Catégorie	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Plaintes verbales	50 %	33 %	28 %
Plaintes écrites	50 %	67 %	72 %

Au cours de ces 3 ans, ce sont les plaintes écrites qui sont devenues le mode de dépôt le plus important, pour atteindre 72 % en 2008-2009.

1.2.2 DÉLAI D'EXAMEN

Le tableau suivant illustre le délai d'examen des plaintes conclues par le commissaire régional. On notera que 100 % des plaintes conclues ont été traitées à l'intérieur du délai réglementaire de 45 jours.

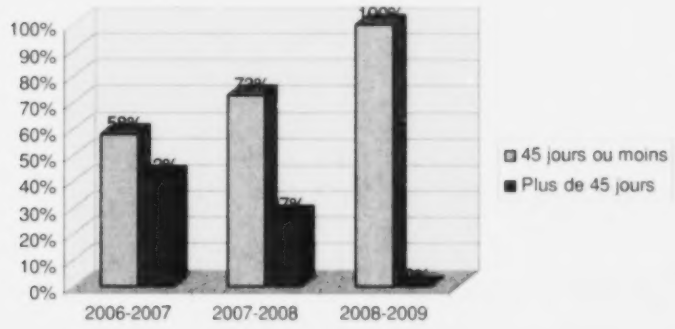
Tableau 9 : Délai d'examen

Catégorie d'organismes	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
Organismes communautaires	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Agence BSL	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résidences privées agréées	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services préhospitaliers d'urgence	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Résidences pour personnes âgées	1	1	1	9	-	-	-	-	12
Total	**1**	**2**	**1**	**10**	**-**	**-**	**-**	**-**	**14**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 10 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009
45 jours ou moins	58 %	73 %	100 %
Plus de 45 jours	42 %	27 %	0 %



1.2.2 DÉLAI D'EXAMEN

Le tableau suivant illustre le délai d'examen des plaintes conclues par le commissaire régional. On notera que 100 % des plaintes conclues ont été traitées à l'intérieur du délai réglementaire de 45 jours.

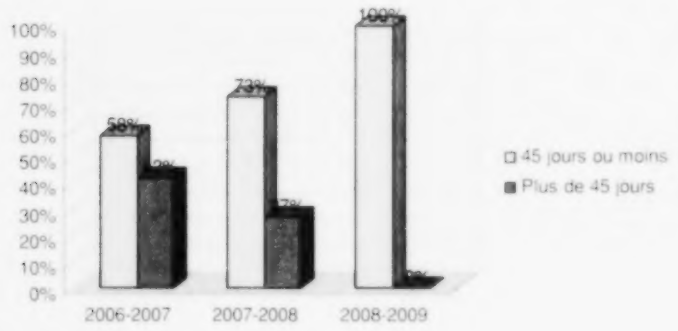
Tableau 9 : Délai d'examen

Catégorie d'organismes	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
Organismes communautaires	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Agence BSL	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résidences privées agréées	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services préhospitaliers d'urgence	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Résidences pour personnes âgées	1	1	1	9	-	-	-	-	12
Total	**1**	**2**	**1**	**10**	**-**	**-**	**-**	**-**	**14**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 10 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009
45 jours ou moins	58 %	73 %	100 %
Plus de 45 jours	42 %	27 %	0 %



1.2.3 MOTIFS DE PLAINTES

Rappelons que le bilan des dossiers de plaintes conclues fait état de 14 dossiers de plaintes conclues par le commissaire régional. Il faut noter également qu'un dossier de plainte peut porter sur plusieurs motifs. Ainsi, les 14 dossiers de plaintes ont comporté un total de 42 motifs de plaintes en 2008-2009, et ce, comparativement à 30 motifs de plaintes en 2007-2008 et à 18 motifs de plaintes en 2006-2007.

Dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes, les motifs de plaintes ont été regroupés dans les sept classes suivantes :

- Accessibilité;
- Soins et services dispensés;
- Relations interpersonnelles;
- Organisation du milieu et ressources matérielles;
- Aspect financier;
- Droits particuliers;
- Autres motifs de demandes.

Le tableau suivant présente le niveau de traitement pour l'ensemble des motifs de plaintes.

Tableau 11 : Niveau de traitement de l'ensemble des motifs de plaintes

Ensemble des motifs / Catégorie d'organismes	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures correctives	Mesures correctives	
Organismes communautaires	-	1	-	-	-	**1**
Agence BSL	-	-	-	-	-	**-**
Résidences privées agréées	-	-	-	-	-	**-**
Services préhospitaliers d'urgence	-	-	-	1	-	**1**
Résidences pour personnes âgées	-	-	2	7	31	**40**
Total	**-**	**1**	**2**	**8**	**31**	**42**

On trouvera au tableau suivant le portrait détaillé de l'ensemble des motifs de plaintes selon les catégories d'organismes.

Tableau 12 : Portrait détaillé des motifs de plaintes conclues

Ensemble des motifs	Catégorie d'organismes					
	Organismes communautaires	Agence BSL	Résidences privées agréées	Services préhospitaliers d'urgence	Résidences pour personnes âgées	Total
Accessibilité	-	-	-	-	-	-
Soins et services dispensés - Traitement/intervention/services et assistance A.V.Q., A.V.D. - Évaluation/jugement professionnel - Traitement ou intervention/soins physiques	1	-	-	-	4	**5**
Relations interpersonnelles - Respect de la personne - Empathie - Attitudes - Respect de la vie privée	-	-	-	-	13	**13**
Organisation du milieu et ressources matérielles - Organisation spatiale/accès aux aires communes/aires destinées pour fumeurs - Sécurité et protection/personnel autre/sécurité des lieux - Alimentation/diète/qualité des aliments/variété et choix - Hygiène et salubrité/propreté des lieux	-	-	-	-	21	**21**
Aspect financier - Facturation/transport ambulancier - Autres	-	-	-	1	2	**3**
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-
Autres motifs de demandes	-	-	-	-	-	-
TOTAL	**1**	**-**	**-**	**1**	**40**	**42**

Finalement, nous présentons au tableau suivant l'évolution du portrait des motifs de plaintes conclues au cours des trois dernières années. À ce titre, on observe en 2008-2009 une nette progression de la classe « Organisation du milieu et ressources matérielles » qui génère 50 % de l'ensemble des classes de motifs de plaintes.

Tableau 13 : Évolution – Motifs de plaintes conclues
Ensemble des catégories d'organismes

Classe de motifs de plaintes	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Accessibilité	44 %	13 %	-
Soins et services dispensés	28 %	50 %	12 %
Relations interpersonnelles	-	13 %	31 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	11 %	7 %	50 %
Aspect financier	17 %	10 %	7 %
Droits particuliers	-	7 %	-
Autres motifs de demandes	-	-	-

1.2.4 MESURES CORRECTIVES

Le tableau suivant illustre la nature des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite de l'examen des différents motifs de plaintes.

Tableau 14 : Nature des mesures correctives

Catégorie d'organisme	Mesures correctives	Quantité
Résidence pour personnes âgées	Adoption/élaboration/procédure autre	1
	Ajustement administratif	1
	Ajustement des activités professionnelles	1
	Amélioration des conditions de vie	1
	Amélioration des mesures de sécurité/protection	2
	Régulation du processus d'accès	1
	Respect des droits de l'usager	2
	Respect du choix	1
	Révision/politique et règlement/procédure autre	1
	Total	**11**

1.3 BILAN SOMMAIRE DES INTERVENTIONS

Nous vous présentons un bilan sommaire des demandes d'intervention examinées par le commissaire régional en 2008-2009. Les informations que nous avons recueillies ont été colligées manuellement en raison du fait que le système informatisé SIGPAQS ne permet pas de comptabiliser les interventions dans le cadre de la production du présent rapport annuel.

Ainsi, au cours de l'exercice 2008-2009, le commissaire régional a traité 20 demandes d'intervention réparties selon les catégories d'organismes suivantes :

- Organismes communautaires : 1
- Agence BSL : 1
- Services préhospitaliers d'urgence : 1
- Résidences pour personnes âgées : 17

Pour l'ensemble de l'examen des 20 demandes d'intervention, on dénombre un total de 22 motifs d'intervention.

Le tableau suivant présente le portrait détaillé de l'ensemble des motifs d'intervention selon les catégories d'organismes.

Tableau 15 : Portrait détaillé des motifs d'intervention

Ensemble des motifs	Catégorie d'organismes				
	Organismes communautaires	Agence BSL	Services préhospitaliers d'urgence	Résidences pour personnes âgées	Total
Accessibilité - Refus de services/autres - Transfert interétablissement	1	-	1	-	**2**
Soins et services dispensés - Traitement ou intervention/médication/ soins physiques - Traitement ou intervention/approche thérapeutique	-	1	-	2	**3**
Relations interpersonnelles - Attitudes	-	-	-	1	**1**
Organisation du milieu et ressources matérielles - Organisation spatiale/aires désignées pour fumeurs - Alimentation/qualité des aliments/variété et choix/organisation du service - Hygiène et salubrité/propreté des lieux - Règles et procédures du milieu de vie/programmation des activités - Sécurité et protection/sécurité des lieux	-	-	-	10	**10**
Aspect financier - Frais de chambre - Autres	-	-	-	5	**5**
Droits particuliers	-	-	-	-	**-**
Autres motifs de demandes - Autre objet	-	-	-	1	**1**
Total	**1**	**1**	**1**	**19**	**22**

Par ailleurs, le tableau suivant présente le niveau de traitement des motifs d'intervention par catégorie d'organismes. Notons que sur les 22 motifs d'intervention, 20 ne comportent pas de mesures correctives et 2 ont fait l'objet de recommandations de mesures correctives à portée systémique par le commissaire régional.

Tableau 16 : Niveau de traitement des motifs d'intervention

Catégorie d'organismes	Traitement non complété	Traitement complété		Total
		Sans mesures correctives	Mesures correctives	
Organismes communautaires	-	1	-	1
Agence BSL	1	-	-	1
Services préhospitaliers d'urgence	-	-	1	1
Résidences pour personnes âgées	13	5	1	19
Total	**14**	**6**	**2**	**22**

Parmi les 20 motifs qui ne comportent pas de recommandations de mesures correctives, il faut signaler que le commissaire régional a effectué les références auprès des instances suivantes :

Instances	Nombre de références
Commissaire local	3
Régie du logement	3
Service d'inspection des aliments du MAPAQ	2
Ministère du Revenu du Québec	2
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	1
Municipalité – inspecteur municipal	1

Les autres demandes d'intervention ont fait l'objet de clarifications apportées par le commissaire régional à l'usager ou à son représentant.

Enfin, le tableau suivant présente la nature des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional.

Tableau 17 : Nature des mesures correctives

Catégorie d'organismes	Mesures correctives	Quantité
Entreprises ambulancières	Application et révision du protocole clinique ou administratif (à portée systémique)	1
Résidences pour personnes âgées	Révision du protocole clinique ou administratif (à portée systémique)	1
	Total	**2**

1.4 EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS EXCLUSIVES DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

Dans le cadre des autres fonctions exclusives exercées par le commissaire régional, soulignons entre autres les activités suivantes :

- Participation en cours d'exercice financier aux rencontres et aux travaux de la Table des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services comprenant également des rencontres et des conférences téléphoniques avec la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que des rencontres avec le Protecteur du citoyen.
- Communications et échanges avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région et avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent.
- Tenue d'une rencontre régionale avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région et avec la participation également du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent.
- Présentation de rapports périodiques sur les activités du commissaire régional lors de deux rencontres du Comité de vigilance et de la qualité ainsi qu'au conseil d'administration de l'Agence.
- Participation à une rencontre de la section régionale de l'Association québécoise de la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) en regard de l'abus et de la négligence envers les personnes âgées (projet Abus).

Promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes

- Poursuite de la diffusion des affiches promotionnelles et des dépliants sur le régime d'examen des plaintes auprès des différents organismes concernés et selon les demandes des citoyens.
- Organisation d'une rencontre d'information sur le régime d'examen des plaintes avec les résidents d'une résidence pour personnes âgées.
- Par ailleurs, on retrouve sur le site Internet de l'Agence, dans la section ***Plaintes et droits des usagers***, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, dont entre autres :
  - Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence;
  - Les coordonnées :
    - des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région;
    - des comités des usagers des établissements;
    - du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent;
    - de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve);
    - du Protecteur du citoyen.

2

RAPPORT SUR LES PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE LA RÉGION DU BAS-SAINT-LAURENT

2.1 PRÉSENTATION

Au cours de l'année 2008-2009, on dénombre un total de 433 dossiers de plaintes qui ont été déposés dans les 10 établissements publics de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. De ce nombre, 359 dossiers de plaintes ont été adressés aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et 74 dossiers de plaintes ont été acheminés aux médecins examinateurs des établissements.

Par ailleurs, en ce qui concerne les dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu en cours d'année, on dénombre un total de 354 dossiers de plaintes conclues, soit 305 dossiers par les commissaires locaux et 49 dossiers par les médecins examinateurs. Entre 2007-2008 et 2008-2009, on remarque une diminution de 21 % de l'ensemble des dossiers de plaintes conclues par les établissements au cours de cette période. Pour le commissaire local, cette diminution représente 24 % et pour le médecin examinateur, 30 %.

Tableau 18 : Évolution – Dossiers de plaintes conclues

Ensemble des établissements	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Commissaire local	291	378	305
Médecin examinateur	60	70	49
Total	**351**	**448**	**354**

De plus, les commissaires locaux ont répondu en cours d'année à 166 demandes d'assistance; ils ont traité 61 interventions et tenu 34 consultations.

2.2 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES

2.2.1 PORTRAIT GÉNÉRAL

L'ensemble des données qui a été fourni par le Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) a été regroupé selon les différentes missions des établissements. Ainsi, les tableaux 19-A et 19-B présentent le portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission.

Tableau 19-A : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen
CHSGS	19	179	198	174	24	7
CLSC	5	55	60	51	9	9
CHSLD	1	48	49	40	9	1
CJ	1	26	27	23	4	6
CR	3	22	25	17	8	0
Sous-total	**29**	**330**	**359**	**305**	**54**	**23**

Tableau 19-B : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission Médecin examinateur

Mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen	Dossiers transmis au comité de révision
CHSGS	26	45	71	25	25	-	7
CLSC	1	2	3	3	-	-	-
CHSLD	-	-	-	-	-	-	-
CJ	-	-	-	-	-	-	-
CR	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	**27**	**47**	**74**	**49**	**25**	**-**	**7**

Total établissements	**56**	**377**	**433**	**354**	**79**	**23**	**7**

Veuillez noter que pour les besoins de la présentation de ce bilan, celui-ci portera uniquement sur les plaintes conclues durant l'exercice selon les données fournies par le SIGPAQS.

Ainsi, en 2008-2009, comme déjà mentionné, on dénombre un total de 354 dossiers de plaintes qui ont été conclues, soit 305 dossiers de plaintes par les commissaires locaux et 49 par les médecins examinateurs. Par ailleurs, 23 des 305 dossiers de plaintes conclues par les commissaires locaux ont été transmis au Protecteur du citoyen pour un recours en deuxième instance et 7 des 49 dossiers de plaintes conclues par le médecin examinateur ont été transmis, à la demande de l'usager ou de son représentant, au comité de révision de l'établissement pour un examen en dernier recours.

2.2.2 AUTEUR DE LA PLAINTE ET MODE DE DÉPÔT

Pour l'ensemble des dossiers de plaintes conclues par les établissements, on observe que dans 56 % des situations, c'est l'usager qui a lui-même adressé sa plainte soit auprès du commissaire local ou auprès du médecin examinateur. Les tableaux qui suivent présentent le portrait des différents auteurs de la plainte.

Tableau 20-A : Auteur de la plainte
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mission	Auteur de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
CHSGS	105	63	6	**174**
CLSC	28	20	3	**51**
CHSLD	9	31	-	**40**
CJ	21	2	-	**23**
CR	7	9	1	**17**
Sous-total	**170**	**125**	**10**	**305**

Tableau 20-B : Auteur de la plainte
Médecin examinateur

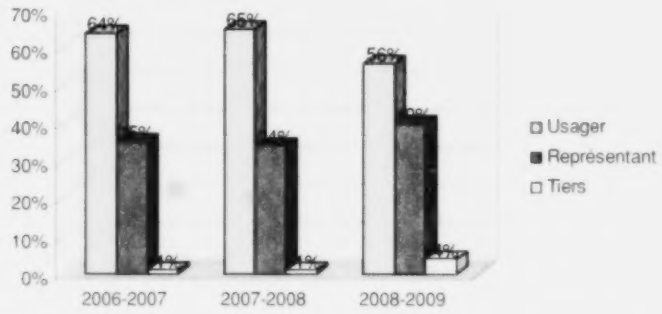
Mission	Auteur de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
CHSGS	27	14	5	**46**
CLSC	1	1	1	**3**
CHSLD	-	-	-	**-**
CJ	-	-	-	**-**
CR	-	-	-	**-**
Sous-total	**28**	**15**	6	**49**

Total	**198**	**140**	**16**	**354**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 21 : Évolution – Auteur de la plainte
Commissaire local et médecin examinateur

Auteur	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Usager	64 %	65 %	56 %
Représentant	35 %	34 %	40 %
Tiers	1 %	1 %	4 %



On remarque une constante au niveau des différents auteurs de la plainte au cours de ces trois ans.

En ce qui concerne le mode de dépôt, on observe au tableau suivant que 53 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit auprès du commissaire local. Par ailleurs, pour le médecin examinateur, 43 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit.

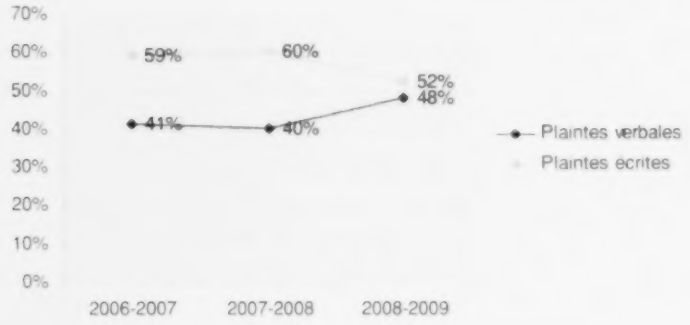
Tableau 22 : Mode de dépôt

Mission	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services		Médecin examinateur		Total
	Plaintes verbales	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Plaintes écrites	
CHSGS	67	107	26	20	**220**
CLSC	30	21	2	1	**54**
CHSLD	23	17	-	-	**40**
CJ	16	7	-	-	**23**
CR	7	10	-	-	**17**
Total	**143**	**162**	**28**	**21**	**354**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 23 : Évolution – Mode de dépôt
Commissaire local et médecin examinateur

Catégorie	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Plaintes verbales	41 %	40 %	48 %
Plaintes écrites	59 %	60 %	52 %



Au cours de ces trois ans, on remarque que ce sont les plaintes écrites qui sont devenues le mode de dépôt le plus important.

2.2.3 Délai d'examen

Les tableaux suivants illustrent le délai d'examen des plaintes conclues pour le commissaire local et le médecin examinateur. On notera que 64 % des plaintes conclues pour le commissaire local ont été traitées à l'intérieur du délai réglementaire de 45 jours. Par ailleurs, pour le médecin examinateur, 41 % des plaintes conclues ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

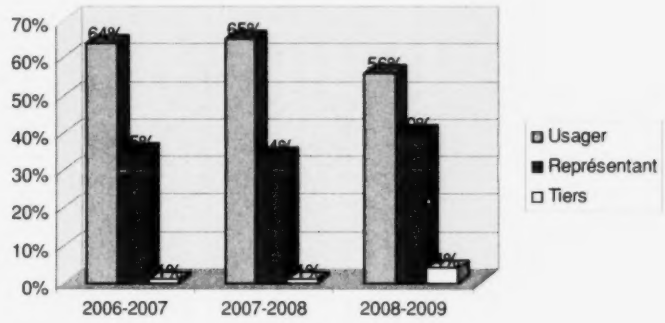
Tableau 24-A : Délai d'examen des plaintes conclues
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	4	14	50	43	25	22	14	2	**174**
CLSC	1	3	15	17	6	7	2	-	**51**
CHSLD	1	4	11	10	4	7	3	-	**40**
CJ	1	2	6	7	4	3	-	-	**23**
CR	0	1	1	5	2	4	4	-	**17**
Sous-total	**7**	**24**	**83**	**82**	**41**	**43**	**23**	**2**	**305**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 21 : Évolution – Auteur de la plainte
Commissaire local et médecin examinateur

Auteur	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Usager	64 %	65 %	56 %
Représentant	35 %	34 %	40 %
Tiers	1 %	1 %	4 %



On remarque une constante au niveau des différents auteurs de la plainte au cours de ces trois ans.

En ce qui concerne le mode de dépôt, on observe au tableau suivant que 53 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit auprès du commissaire local. Par ailleurs, pour le médecin examinateur, 43 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit.

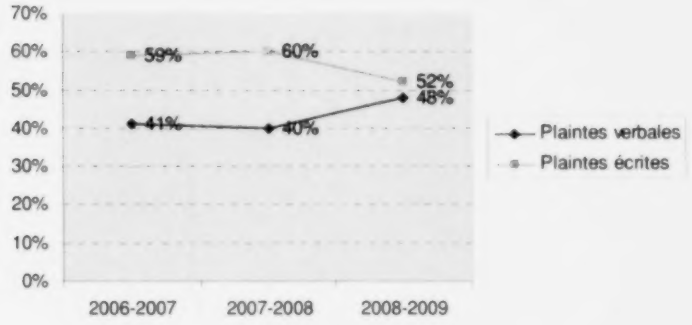
Tableau 22 : Mode de dépôt

Mission	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services		Médecin examinateur		Total
	Plaintes verbales	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Plaintes écrites	
CHSGS	67	107	26	20	**220**
CLSC	30	21	2	1	**54**
CHSLD	23	17	-	-	**40**
CJ	16	7	-	-	**23**
CR	7	10	-	-	**17**
Total	**143**	**162**	**28**	**21**	**354**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 23 : Évolution – Mode de dépôt
Commissaire local et médecin examinateur

Catégorie	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Plaintes verbales	41 %	40 %	48 %
Plaintes écrites	59 %	60 %	52 %



Au cours de ces trois ans, on remarque que ce sont les plaintes écrites qui sont devenues le mode de dépôt le plus important.

2.2.3 Délai d'examen

Les tableaux suivants illustrent le délai d'examen des plaintes conclues pour le commissaire local et le médecin examinateur. On notera que 64 % des plaintes conclues pour le commissaire local ont été traitées à l'intérieur du délai réglementaire de 45 jours. Par ailleurs, pour le médecin examinateur, 41 % des plaintes conclues ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

Tableau 24-A : Délai d'examen des plaintes conclues
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	4	14	50	43	25	22	14	2	**174**
CLSC	1	3	15	17	6	7	2	-	**51**
CHSLD	1	4	11	10	4	7	3	-	**40**
CJ	1	2	6	7	4	3	-	-	**23**
CR	0	1	1	5	2	4	4	-	**17**
Sous-total	**7**	**24**	**83**	**82**	**41**	**43**	**23**	**2**	**305**

Tableau 24-B : Délai d'examen des plaintes conclues
Médecin examinateur

Mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	-	1	9	9	6	3	6	12	**46**
CLSC	-	-	1	-	-	-	1	1	**3**
CHSLD	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
CJ	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
CR	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Sous-total	**-**	**1**	**10**	**9**	**6**	**3**	**7**	**13**	**49**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 25-A : Évolution – Délai d'examen
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Délai d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009
45 jours ou moins	82 %	76 %	64 %
Plus de 45 jours	18 %	24 %	36 %

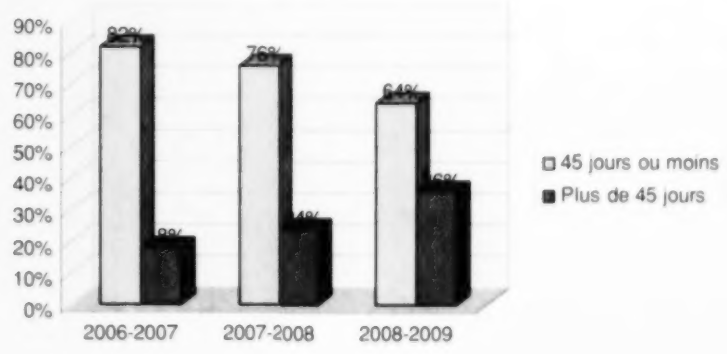
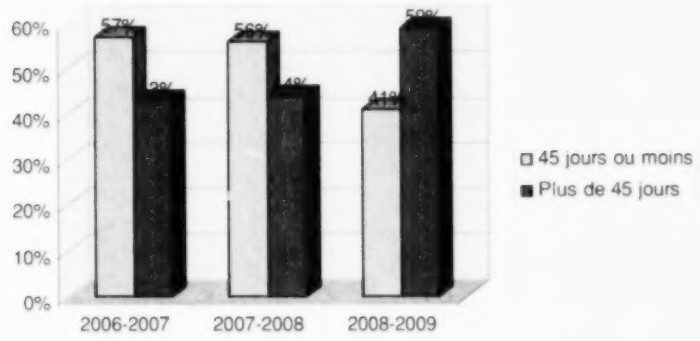


Tableau 25-B : Évolution – Délai d'examen
Médecin examinateur

Délai d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009
45 jours ou moins	57 %	56 %	41 %
Plus de 45 jours	43 %	44 %	59 %



2.2.4 MOTIFS DE PLAINTES

Rappelons que le bilan des données de plaintes conclues fait état de 354 dossiers de plaintes conclues en 2008-2009, dont 305 dossiers de plaintes conclues par les commissaires locaux et 49 dossiers de plaintes conclues par les médecins examinateurs des établissements.

Il faut noter qu'un dossier de plainte peut comporter plusieurs motifs. Ainsi, sur les 305 dossiers de plaintes conclues par les commissaires locaux, on dénombre 382 motifs de plaintes. Par ailleurs, sur les 49 dossiers de plaintes conclues par les médecins examinateurs, on dénombre 55 motifs de plaintes. Les tableaux suivants présentent le niveau de traitement pour l'ensemble de ces motifs de plaintes.

Tableau 26-A : Ensemble des motifs de plaintes selon leur niveau de traitement
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Ensemble des motifs / Mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures correctives	Mesures correctives	
CHSGS	3	2	4	91	109	**209**
CLSC	4	1	-	23	27	**55**
CHSLD	3	2	-	31	32	**68**
CJ	-	1	1	23	3	**28**
CR	1	-	-	11	10	**22**
Sous-total	**11**	**6**	**5**	**179**	**181**	**382**

Tableau 24-B : Délai d'examen des plaintes conclues
Médecin examinateur

Mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	-	1	9	9	6	3	6	12	**46**
CLSC	-	-	1	-	-	-	1	1	**3**
CHSLD	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
CJ	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
CR	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
Sous-total	**-**	**1**	**10**	**9**	**6**	**3**	**7**	**13**	**49**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit :

Tableau 25-A : Évolution – Délai d'examen
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Délai d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009
45 jours ou moins	82 %	76 %	64 %
Plus de 45 jours	18 %	24 %	36 %

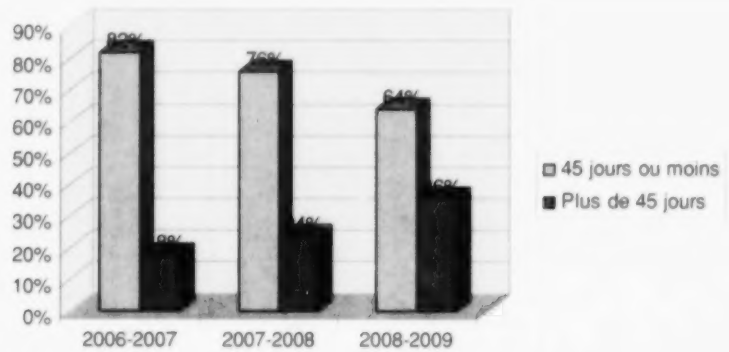
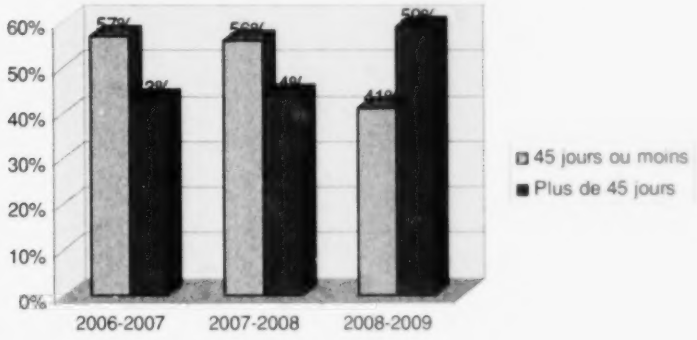


Tableau 25-B : Évolution – Délai d'examen
Médecin examinateur

Délai d'examen	2006-2007	2007-2008	2008-2009
45 jours ou moins	57 %	56 %	41 %
Plus de 45 jours	43 %	44 %	59 %



2.2.4 MOTIFS DE PLAINTES

Rappelons que le bilan des données de plaintes conclues fait état de 354 dossiers de plaintes conclues en 2008-2009, dont 305 dossiers de plaintes conclues par les commissaires locaux et 49 dossiers de plaintes conclues par les médecins examinateurs des établissements.

Il faut noter qu'un dossier de plainte peut comporter plusieurs motifs. Ainsi, sur les 305 dossiers de plaintes conclues par les commissaires locaux, on dénombre 382 motifs de plaintes. Par ailleurs, sur les 49 dossiers de plaintes conclues par les médecins examinateurs, on dénombre 55 motifs de plaintes. Les tableaux suivants présentent le niveau de traitement pour l'ensemble de ces motifs de plaintes.

Tableau 26-A : Ensemble des motifs de plaintes selon leur niveau de traitement
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Ensemble des motifs / Mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures correctives	Mesures correctives	
CHSGS	3	2	4	91	109	**209**
CLSC	4	1	-	23	27	**55**
CHSLD	3	2	-	31	32	**68**
CJ	-	1	1	23	3	**28**
CR	1	-	-	11	10	**22**
Sous-total	**11**	**6**	**5**	**179**	**181**	**382**

Tableau 26-B : Ensemble des motifs de plaintes selon leur niveau de traitement
Médecin examinateur

Ensemble des motifs / Mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	
CHSGS	2	1	3	21	25	**52**
CLSC	-	-	-	3	-	**3**
CHSLD	-	-	-	-	-	**-**
CJ	-	-	-	-	-	**-**
CR	-	-	-	-	-	**-**
Sous-total	**2**	**1**	**3**	**24**	**25**	**55**

Par ailleurs, les tableaux suivants présentent le portrait détaillé des motifs de plaintes regroupés par classe.

Tableau 27-A : Portrait détaillé des motifs de plaintes
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Classe de motifs de plaintes	Établissements selon la mission					Total
	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	
Accessibilité - Délai/soins/services/programmes - Délai/services d'urgence/services médicaux/ triage urgence-hôpital - Délai/accès téléphonique/rendez-vous - Refus de services/soins/services/programmes - Absence de services ou de ressources	70	22	6	1	9	**108**
Soins et services dispensés - Traitement/intervention/services/décision et intervention (processus judiciaire) - Traitement/intervention/organisation des soins et des services - Continuité/instabilité ou mouvement de personnel/coordination - Évaluation/jugement professionnel - Habiletés techniques et professionnelles	47	12	19	18	5	**101**
Relations interpersonnelles - Attitudes - Communication avec l'entourage - Respect de la personne - Empathie	43	9	7	3	1	**63**
Organisation du milieu et ressources matérielles - Alimentation/organisation du service/qualité des aliments - Organisation spatiale/adaptation des lieux/répartition des chambres - Confort et commodité/choix des chambres - Équipement et matériel/bris mécanique/autre - Hygiène et salubrité/propreté des lieux - Sécurité et protection/biens personnels/sécurité des lieux	29	1	24	-	5	**59**
Aspect financier - Frais de chambre - Aide matérielle et financière - Processus de réclamation	12	9	5	1	1	**28**
Droits particuliers - Dossier de l'usager et dossier de plainte/confidentialité/transmission - Information/compréhension sens d'une intervention LPJ/état de santé - Participation de l'usager aux décisions affectant son état de santé et de bien-être	5	2	6	5	1	**19**
Autres motifs de demandes	3	-	1	-	-	**4**
Total	**209**	**55**	**68**	**28**	**22**	**382**

Tableau 27-B : Portrait détaillé des motifs de plaintes
Médecin examinateur

Classe de motifs de plaintes	Établissements selon la mission					Total
	CHSGS	CLSC	CHSLD	CJ	CR	
Accessibilité - Délai/report d'examen ou d'évaluation	1	-	-	-	-	1
Soins et services dispensés - Évaluation/jugement professionnel - Traitement/intervention/services - Habiletés techniques et professionnelles - Continuité/absence de suivi	24	1	-	-	-	25
Relations interpersonnelles - Attitudes - Respect de la personne - Communication avec l'entourage	26	1	-	-	-	27
Organisation du milieu et ressources matérielles - Organisation spatiale/adaptation des lieux	1	-	-	-	-	1
Aspect financier	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers - Consentement aux soins/autres	-	1	-	-	-	1
Autres motifs de demandes	-	-	-	-	-	-
Total	**52**	**3**	**-**	**-**	**-**	**55**

L'évolution des motifs de plaintes depuis trois ans s'établit comme suit :

Tableau 28-A : Évolution – Motifs de plaintes
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Classe de motifs de plaintes	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Accessibilité	19 %	28 %	28 %
Soins et services dispensés	24 %	26 %	26 %
Relations interpersonnelles	25 %	17 %	17 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	18 %	18 %	16 %
Aspect financier	4 %	6 %	7 %
Droits particuliers	7 %	4 %	5 %
Autres motifs de demandes	3 %	1 %	1 %

Au cours de ces trois ans, on note que l'accessibilité et les soins et services dispensés sont les deux classes de motifs de plaintes les plus importantes. Suivent en second lieu les relations interpersonnelles et l'organisation du milieu et ressources matérielles.

Tableau 28-B : Évolution – Motifs de plaintes
Ensemble des missions des établissements
Médecin examinateur

Classe des motifs de plaintes	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Accessibilité	9 %	14 %	2 %
Soins et services dispensés	54 %	48 %	45 %
Relations interpersonnelles	35 %	26 %	49 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	1 %	1 %	2 %
Aspect financier	-	2 %	-
Droits particuliers	1 %	8 %	2 %
Autres motifs de demandes	-	1 %	-

Pour l'ensemble de ces trois ans, on note que parmi les classes de motifs, ce sont les soins et services dispensés qui figurent au premier rang en importance, suivis des relations interpersonnelles et de l'accessibilité.

2.2.5 MESURES CORRECTIVES

Les tableaux suivants présentent la nature des mesures correctives recommandées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Ainsi, à la suite de l'examen des plaintes par les commissaires locaux, on dénombre un total de 189 mesures correctives. En ce qui concerne les médecins examinateurs, on dénombre un total de 25 mesures correctives.

Tableau 29-A : Mesures correctives pour l'ensemble des missions des établissements
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mesures correctives	Quantité
Information et sensibilisation des intervenants	45
Adaptation des services	22
Amélioration des communications	20
Encadrement des intervenants	11
Ajustement technique et matériel	9
Ajustement des activités professionnelles	8
Ajustement financier	6
Adoption des mesures de sécurité/protection	6
Mesures disciplinaires	5
Évaluation des besoins	5
Autres mesures	52
TOTAL	**189**

Tableau 29-B : Mesures correctives pour l'ensemble des missions des établissements
Médecin examinateur

Mesures correctives	Quantité
Amélioration des communications	5
Information et sensibilisation des intervenants	3
Mesures disciplinaires	3
Adoption/élaboration/procédure autre	3
Adoption/élaboration/politique et règlement	2
Autres mesures	9
TOTAL	**25**

Conclusion

Les activités de consolidation du régime d'examen des plaintes se sont poursuivies en 2008-2009 et elles ont donné lieu à différentes activités visant l'amélioration de la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Parmi les faits marquants de l'exercice financier 2008-2009, soulignons entre autres que l'examen de 42 motifs de plaintes par l'Agence a donné lieu à la recommandation de 11 mesures correctives. En ce qui concerne les établissements de santé et de services sociaux, les commissaires locaux ont procédé à l'examen de 382 motifs de plaintes, ce qui a donné lieu à la recommandation de 189 mesures correctives. Pour leur part, les médecins examinateurs ont procédé à l'examen de 55 motifs de plaintes donnant lieu à la recommandation de 25 mesures correctives.

Par ailleurs, la mise sur pied des comités de vigilance et de la qualité au sein des établissements et de l'Agence se révèle un levier important permettant aux commissaires de faire état de leurs conclusions et du suivi de leurs recommandations dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

Les activités de promotion du régime sur le respect des droits des usagers se sont poursuivies en cours d'exercice. Au cours du prochain exercice financier, soit 2009-2010, un plan d'action sera élaboré afin de faire connaître davantage l'existence du régime d'examen des plaintes auprès des usagers. Le développement des actions de concertation entre l'ensemble des intervenants du régime d'examen des plaintes se poursuivra afin de contribuer à assurer l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux offerts à la population du Bas-Saint-Laurent.

De plus, avec la production et la mise en service, en 2009-2010, d'une nouvelle version du Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), une session d'information est prévue pour les commissaires locaux. Cette nouvelle version du SIGPAQS comprendra également les modifications apportées par la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux relatives à la production du prochain rapport annuel régional sur le régime d'examen des plaintes 2009-2010.

Annexe

Portrait sommaire du réseau des établissements du Bas-Saint-Laurent

Le réseau des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent se compose de dix établissements publics se partageant les missions suivantes : CLSC, CHSGS, CHSLD, CR et CPEJ.

MRC/Région	Établissements publics (10) (Localité)	Missions				
de Kamouraska	Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de Rivière-du-Loup	Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)	CLSC	CHSGS	CHSLD	CRPAT	
de Témiscouata	Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Les Basques	Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)	CLSC		CHSLD		
de Rimouski-Neigette	Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de La Mitis	Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)	CLSC		CHSLD	CRDP	
de La Matapédia	Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de Matane	Centre de santé et de services sociaux de Matane (Matane)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Région du Bas-Saint-Laurent	Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRJDA	CPEJ
	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRPDI	

Lexique

CLSC : Centre local de services communautaires
CHSGS : Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CRJDA : Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
CRDPI : Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle
CRPAT : Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes
CRDP : Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique
CPEJ : Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
MRC : Municipalité régionale de comté

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec